

SOMMAIRE

	• INTRODUCTION	1
	CHAPITRE 1 / LE MESSAGE ●●●	5
	Définir un objectif	8
	Être précis, concis et exhaustif	10
	Éviter la métonymie	14
	Utiliser un verbe précis	17
	Personnaliser le contact (triangle des « qui »)	19
	Situer, temporaliser	21
	Accompagner les chiffres de l'unité appropriée	25
	Limiter l'usage des acronymes	29
	Utiliser des méthodes structurées	32
	Éviter les sous-entendus	36
	Passer à l'écrit	38
	CHAPITRE 2 / L'ATTITUDE ●●●	41
	Utiliser le bon ton	44
	Attirer l'attention quand c'est important	46
	Observer et optimiser le langage corporel	49
	Limiter le bruit de fond	51
	CHAPITRE 3 / L'ÉCHANGE ●●●	55
	Fermer la boucle de la communication	59
	Grimper l'échelle de la précision	61
	Identifier les situations caractéristiques	63
	Utiliser des méthodes d'échange structurées	66
	Prendre en compte le patient	68
	CHAPITRE 4 / LES PIÈGES ET LES SITUATIONS DIFFICILES ●●●	71
	Avouer ses ignorances	74
	Exprimer un désaccord	77
	Appliquer la communication non violente	81
	CHAPITRE 5 / LA MISE EN PLACE (IMPLÉMENTATION) ●●●	85
	Ne pas être rigide ni excessif	88
	Franchir ensemble les étapes du changement	90
	Créer ses propres règles	94
	• CONCLUSION	97
	• Bibliographie	99